



UNIVERSIDAD NACIONAL "PEDRO RUIZ GALLO"

FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO
SOCIALES Y EDUCACIÓN



UNIDAD DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN

PROGRAMA DE ASERTIVIDAD PARA MEJORAR LAS
RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS
AGENTES EDUCATIVOS DE LA I. E. N° 40073,
DISTRITO DE SANTA RITA DE SIGUAS. REGIÓN
AREQUIPA, 2015

TESIS

PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON
MENCIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA
ESTRATÉGICA

AUTORAS:
SILVIA CÁCERES CASQUINO
IRMA AMELIA CACERES CASQUINO

LAMBAYEQUE
2018

PROGRAMA DE ASERTIVIDAD PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES
EN LOS AGENTES EDUCATIVOS DE LA I. E. N° 40073, DISTRITO DE SANTA RITA DE
SIGUAS. REGIÓN AREQUIPA, 2015

SILVIA CÁCERES CASQUINO
AUTORA

IRMA AMELIA CACERES CASQUINO
AUTORA

Dr. MANUEL BANCES ACOSTA
ASESOR

Presentada a la Sección de Posgrado de la Facultad de Ciencias Histórico
Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, para
obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación con
mención en: **Gerencia Educativa Estratégica.**

APROBADO POR:

Dr. JORGE CASTRO KIKUCHI
Presidente del Jurado

Dra. YVONNE SEBASTIANI ELIAS
Secretario del Jurado

Dr. WALTER CAMPOS UGAZ
Vocal del Jurado

DEDICATORIA

*A Dios por la gracia divina de la vida y
porque siempre guía nuestros pasos, por
brindarme fortaleza.*

*A mis queridos padres por su constante
apoyo y habernos inculcado valores, que
me sirvieron en mi formación profesional*

Silvia

AGRADECIMIENTO

A la “**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**”, a los claustros de la Escuela de Post Grado por brindarnos la oportunidad de continuar especializándonos y ampliar nuestros conocimientos y a todos los docentes por impartir sus conocimientos desinteresados, como base para alcanzar nuestras aspiraciones profesionales.

Al Director de la I. E. N° 40073, del distrito de Santa Rita de Sigvas, por brindarme la oportunidad de realizar el presente trabajo de investigación.

A todas y cada una de las personas que colaboraron en el presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE.....	5
RESUMEN.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA DE RELACIONES INTERPERSONALES.....	
1.1 Ubicación o Contextualización de la Institución Educativa.....	15
1.2 Origen y evolución de la problemática Relaciones interpersonales.....	17
1.3 Manifestaciones de la problemática de relaciones interpersonales.....	21
1.4 Metodología de la investigación.....	22
CAPÍTULO II: REFERENCIAS TEÓRICA	
2.1 ANTECEDENTES.....	25
2.2 BASE TEÓRICA CIENTÍFICA.....	28
2.2.1 Teoría de la asertividad.....	28
2.2.2 Teoría de las relaciones humanas.....	33
2.2 BASE CONCEPTUAL.....	36
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	50
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y PROPUESTA	
3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	53

3.2	MODELO TEÓRICO.....	73
3.3	PROPUESTA.....	83
	CONCLUSIONES.....	84
	RECOMENDACIONES.....	85
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
	ANEXOS.....	88

RESUMEN

La presente investigación tiene como título “PROGRAMA DE ASERTIVIDAD PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS AGENTES EDUCATIVOS DE LA I.E. N° 40073, DISTRITO DE SANTA RITA DE SIGUAS. REGIÓN AREQUIPA, 2015”, siendo el problema científico en la I.E. N° 40073, distrito De Santa Rita de Sigwas, en los agentes educativos se observa deficiencias en las relaciones interpersonales, evidenciado por la poca participación, mínima comunicación, escasa empatía, inseguridad en la toma de decisiones, actitudes pasivas y agresivas, escasa iniciativa para realizar actividades, deficiente rol profesional , falta de asertividad.

El objetivo planteado fue diseñar y proponer un programa de asertividad para mejorar las relaciones interpersonales en los agentes educativos de la I.E.40073, distrito de Santa Rita de Sigwas, Arequipa, 2015. Siendo los objetivos específicos: a) Realizar un diagnóstico sobre las relaciones interpersonales de los agentes educativos de la I.E. N° 40073. b) Diseñar un programa de asertividad para los agentes educativos de la I.E. N° 40073. c) Proponer un programa de asertividad para mejorar las relaciones interpersonales en los agentes educativos de la I.E. N° 40073, del distrito de Santa Rita de Sigwas, Arequipa 2015.

Se formula la hipótesis Si se diseña y propone un programa de asertividad, basado en la teoría de la asertividad de Lazarus y la teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo, entonces; se mejorará las relaciones interpersonales en los agentes educativos de la I.E. 40073, distrito de Santa Rita de Sigwas, región Arequipa, 2015.

Palabras claves: Asertividad, relaciones interpersonales, empatía, confianza, autoestima.

ABSTRACT

The present investigation has the title "PROGRAM OF ASSERTIVENESS TO IMPROVE INTERPERSONAL RELATIONS IN THE EDUCATIONAL AGENTS OF THE I.E. N° 40073, DISTRICT OF SANTA RITA DE SIGUAS. REGION AREQUIPA, 2015 ", being the scientific problem in the I.E. N° 40073, district of Santa Rita de Sigwas, in the educational agents there are deficiencies in the interpersonal relationships, evidenced by the low participation, minimal communication, little empathy, insecurity in the decision making, passive and aggressive attitudes, scarce initiative to perform activities, deficient professional role, lack of assertiveness.

The objective was to design and propose an assertiveness program to improve interpersonal relationships in the educational agents of IE40073, Santa Rita de Sigwas district, Arequipa, 2015. The specific objectives are: a) To make a diagnosis about interpersonal relationships of the educational agents of the EI N° 40073. b) Design an assertiveness program for the educational agents of the I.E. No. 40073. c) Propose an assertiveness program to improve interpersonal relationships in the educational agents of the I.E. N ° 40073, of the district of Santa Rita de Sigwas, Arequipa 2015.

The hypothesis is formulated If a program of assertiveness is designed and proposed, based on the theory of assertiveness of Lazarus and the theory of Human Relations of Elton Mayo, then; Interpersonal relationships will be improved in the educational agents of the I.E. 40073, district of Santa Rita de Sigwas, Arequipa region, 2015.

Keywords: Assertiveness, interpersonal relationships, empathy, confidence, self-esteem.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como título **“PROGRAMA DE ASERTIVIDAD PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS AGENTES EDUCATIVOS DE LA I. E. Nº 40073, DISTRITO DE SANTA RITA DE SIGUAS. REGIÓN AREQUIPA, 2015”**,

En el mundo globalizado en que vivimos, las habilidades sociales o de relación interpersonal están presentes en todos los ámbitos de nuestra vida. Son conductas concretas, de complejidad variable, que nos permiten sentirnos competentes en diferentes situaciones y escenarios, así como obtener una gratificación social. Hacer nuevos amigos y mantener nuestras amistades a largo plazo, expresar a otros nuestras necesidades, compartir nuestras experiencias y empatizar con las vivencias de los demás, defender nuestros intereses, etc. son sólo ejemplos de la importancia de estas habilidades. Por el contrario, sentirse incompetente socialmente nos puede conducir a una situación de aislamiento social y sufrimiento psicológico difícil de manejar.

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida.

Todas las personas necesitamos crecer en un entorno socialmente estimulante pues el crecimiento personal, en todos los ámbitos, necesita de la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, etc.). Baste recordar los esfuerzos que, tanto desde el ámbito educativo como desde el entorno laboral, se realizan para favorecer

un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento académico o profesional.

El trabajo de investigación se justifica porque existe el interés necesario para realizar la investigación; además de acuerdo a los resultados que se obtenga se podrá proponer alternativas que permita mejorar las relaciones interpersonales.

El problema es actual, por ello la investigación a llevar a cabo toca un tema latente; es original porque se propone un programa de asertividad.

Las razones que conducen a dicha investigación es que sus aportes permitirán ampliar los conocimientos respecto a las relaciones interpersonales ya que actualmente en el contexto de una sociedad donde los rápidos cambios, el aumento de los conocimientos y las demandas de una educación de alto nivel constantemente actualizada se convierten en una exigencia permanente. Su relevancia social, radica en que los aspectos teóricos nos permitirán conocer sobre la asertividad y las relaciones interpersonales cuya herramienta ayuda a los docentes y personal directivo a desarrollar con eficacia su actividad académica.

El problema científico en la I.E.40073, del distrito de Santa Rita de Sigwas, Arequipa 2015, es que se observa deficiencias en las relaciones interpersonales, evidenciado por la poca participación, mínima comunicación, escasa empatía, inseguridad en la toma de decisiones, actitudes pasivas y agresivas, escasa iniciativa para realizar actividades, deficiente rol profesional , falta de asertividad.

El objetivo planteado es diseñar y proponer un programa de asertividad para mejorar las relaciones interpersonales en los agentes educativos de la I.E.40073, distrito de Santa Rita de Sigwas, Arequipa, 2015. Siendo los objetivos específicos: a) Realizar un diagnóstico sobre las relaciones interpersonales de los agentes educativos de la I.E. N° 40073. b) Diseñar un programa de asertividad para los agentes educativos de la I.E. N° 40073. c) Proponer un programa de asertividad para mejorar las relaciones interpersonales en los agentes educativos de la I.E. N° 40073, del distrito de Santa Rita de Sigwas, Arequipa 2015.

Se formula la hipótesis si se diseña y propone un programa de asertividad, basado en la teoría de la asertividad de Lazarus y la teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo, entonces; se mejorará las relaciones interpersonales en los agentes educativos de la I.E. 40073, distrito de Santa Rita de Sigwas, región Arequipa, 2015.

El desarrollo de la investigación se ha basado en la teoría de la asertividad de Lazarus, quien sostiene la palabra asertivo proviene del Latin (asertus) y significa afirmar con certeza alguna cosa, y por lo tanto se considera que la persona asertiva es aquella que puede enunciar con certeza sus opiniones y deseos.

Por otro lado, tenemos a la teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo, considera a la organización como un sistema social condicionado por las relaciones entre sus trabajadores y enfatiza en los aspectos psicológicos y sociológicos del trabajador. Del mismo modo con esta teoría se reconoce la existencia de grupos y relaciones informales dentro de la organización formal.

Los métodos utilizados para el desarrollo de la investigación son el histórico: en la contextualización y evolución histórica de la problemática de las relaciones interpersonales, en el marco teórico, así como en la aplicación de las diferentes estrategias de la Propuesta; el método lógico, en todo el desarrollo del estudio investigativo; el inductivo – deductivo, en la aplicación de los instrumentos, así como en el análisis e interpretación de resultados; el de modelación, en el modelo teórico de la propuesta; todo ello contará con el apoyo de las teorías de las relaciones humanas de Elton Mayo y la teoría de la asertividad de Lázarus.

El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual nos permitió recabar la información necesaria para darnos cuenta de la álgida problemática de las relaciones interpersonales. Por lo tanto, a través del programa de asertividad se mejorará las relaciones interpersonales de los agentes educativos.

La investigación ha sido distribuida en tres capítulos para su mayor comprensión tenemos:

El Capítulo I, contiene el análisis de la problemática de la Institución Educativa 40073; a partir de la ubicación o contextualización del problema, el origen y evolución de las relaciones interpersonales, características y manifestaciones de dicha problemática, así mismo, la descripción de la metodología aplicada en la investigación.

El Capítulo II, se refiere al marco teórico, denominado: referencias teóricas sobre el programa de asertividad y las relaciones interpersonales; el mismo que presenta la base teórica científica, que contiene las teorías de la asertividad de Lazarus y la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo. Luego tenemos la base conceptual y la definición de términos.

El Capítulo III, presenta los resultados y la propuesta, el mismo que está distribuido de la siguiente manera: análisis e interpretación de los resultados, modelo teórico de la propuesta y la propuesta de asertividad.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los respectivos anexos utilizados en el desarrollo de todo el proceso de la investigación.

CAPÍTULO I:

ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA DE LAS RELACIONES

INTERPERSONALES

CAPÍTULO I:
ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA DE LAS RELACIONES
INTERPERSONALES

1.1. UBICACIÓN DE LA I.E. 40073

En 1928, Víctor Aníbal Perochena Belaúnde y Luis Emilio Olazábal deciden irrigar por gestión privada las pampas de la margen izquierda del río Sigvas con las aguas derivadas de éste. Tras prolongadas gestiones las aguas llegan a las pampas de Sigvas el 22 de mayo de 1934, festividad de Santa Rita de Casia. En el año 1944 diciembre 30 se crea el distrito de Santa Rita Sigvas con un área aproximada de tres mil hectáreas de las cuales mil quinientas están regadas por gravedad y en proceso de cambio del sistema de riego tecnificado con miras a ampliar la frontera agrícola, está bajo la administración del Gobierno regional de Arequipa, en el sur del Perú.

Está ubicado al Noroeste de la provincia al sur del kilómetro 931 de la carretera panamericana, aparece enclavado sobre las pampas del desierto costero local cuyo territorio es abruptamente cortado por los ríos Sigvas y Vítor los que forman profundos valles transversales y delimitan las pampas de Sigvas. El Sector Urbano cuenta con 5 centros poblados, mientras que al Sector Rural corresponden 155 Unidades Agropecuarias.

El alejado Distrito tiene como escenario de fútbol principal al Estadio Municipal de Santa Rita De Sigvas, con capacidad para 200 personas, donde antiguamente se jugaba la Liga Distrital de Fútbol de Santa Rita De Sigvas. Actualmente, ya no se juega esta Liga debido a la falta de equipos, dada la lejanía del Distrito.

Según el PEI (2013) la Institución Educativa N° 40073 “Víctor Manuel Perochena Luque” fue la primera que se creó en el distrito y ha sido cuna de muchas generaciones que han destacado a nivel local, regional desempeñándose en cargos políticos siendo buenos profesionales y exitosos agricultores que han logrado renombre para su distrito.

Comenzó a funcionar el plantel el 16 de marzo de 1935 Fue creado con Resolución Ministerial N° 1003 en el año 1971 en el mes de marzo, día 30 de la fusión de las escuelas N° 9569 de varones y 9646 de mujeres; el terreno del local fue donado por el señor Víctor Manuel Perochena Luque e inaugurado en el año de 1960 con la construcción de cuatro aulas de material rústico (adobes y esteras) siendo los directores el Profesor José Postigo y la Profesora Blanca Salas. Fue padrino del local el Sr. Víctor Manuel Perochena Luque.

En el año de 1988 se logro realizar la ampliación del terreno con la adquisición de una tercera parte más, con la participación de toda la comunidad educativa y los amigos colaboradores. En la actualidad la Institución Educativa consta de 19 aulas de las cuales el 100% es de material noble pero algunas aulas requieren refuerzos, cuenta con dos patios de usos múltiples (Porque sirve de loza deportiva acondicionada).

La ubicación de la Institución Educativa es como sigue: Se encuentra frente a la Plaza de Armas con relación a la Municipalidad del distrito. La dirección de la Institución Educativa es, calle Víctor Aníbal Perochena s/n. Se encuentra ubicado en el corazón del distrito de Santa Rita de Siguan a una altura de 1027 m.s.n.m.

Tiene un clima cálido, casi tropical, ubicado en un área urbana del distrito, a 108 kilómetros de distancia y a dos horas con relación de la ciudad de Arequipa.

El área total de la Institución Educativa es de 4684.50 m² ; el área de construcción es de 1128,44m²; con un área libre de 3556.36m²; con una densidad de edificación de un nivel, y un pabellón de dos niveles siendo propiedad del Ministerio de Educación.

La titulación fue saneada el 27 de diciembre del año 1997, se logró nominarle también con el de “Víctor Manuel Perochena Luque”, por voluntad de toda la comunidad educativa en honor al maestro y agricultor del mismo nombre que además fue su padrino benefactor.

La Institución Educativa que se encuentra ubicado en el corazón del distrito de Santa Rita de Sigvas, brinda servicios de aproximadamente 580 alumnos del 1° a 6° grado del nivel primaria de menores, con 25 profesionales de la educación que luchan día a día para superar las dificultades y crisis sociocultural de las familias de la localidad.

1.2. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Según Cabezas en la página de internet http://www.down21.org/act_social/relaciones/main.htm A nivel mundial “en una sociedad cada vez más cambiante, acelerada y despersonalizada, el encuentro con el otro y, por extensión, el encuentro de uno mismo a través del otro no es tarea fácil”.

Mendoza (2004), “las Relaciones interpersonales han surgido desde el primer momento en que el ser humano aparece en la tierra, es así que se le define como todo contacto bio-psico-social que se da entre las personas, en cualquier campo, sea social, económico o político. Es el estudio del hombre, de sus conductas y motivaciones en todo tipo de interacciones con los demás, y que busca consecuentemente, los caminos más adecuados que posibiliten su vida en relación y su propio perfeccionamiento; sin embargo, estas se ven afectadas por los diversos cambios tecnológicos”, ya que la comunicación actualmente esta desvirtuada, sea convertido en un medio para poder controlar a la gente y esto responde a una pérdida del verdadero sentido de la comunicación.

Estas interacciones también se han ido deteriorando debido al “ritmo acelerado de los cambios que operan en el mundo y en nuestra sociedad, afecta a muchas organizaciones, las mismas que tienen que enfrentar los cambios de la ciencia y tecnología, en la modificación de los conceptos y procedimientos; en los ajustes o conexiones de la labor diaria y en las relaciones interpersonales” (Céspedes, 2000, p. 15).

Pese a lo anterior, Acosta (2002), en la página de internet www.primaria.profes.net/archivo2.asp?id_contenido=33499 refiere, que es notorio que los sistemas educativos actuales en todo el mundo, se han adaptado a trabajar mediante el recurso de la motivación por competencia y el alumnado se queja, a veces, de las relaciones hostiles y humillantes que se observan entre los propios compañeros.

Medina (1991, p. 32-36) “las relaciones humanas en la escuela son

tenzas, la autoridad atraviesa todos los espacios, la norma rompe la armonía de la convivencia y genera el roce permanente entre los actores de la trama educativa. El resentimiento va llenando la relación maestro-alumno, el primero subestima al segundo, lo enmudece, lo aniquila espiritual y físicamente, la autoridad del maestro, las notas y las sanciones, la expulsión de clase y la ofensa verbal genera conductas negativas en el joven”.

Al respecto Molina en la página de internet http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512006000200010&lng=en&nrm=iso, menciona, “en Venezuela, también se ha planteado la necesidad de un cambio educativo, que permita obtener un ciudadano más consciente de sí mismo y de su papel en la sociedad. Esto se refleja en las reformas educativas materializadas en la implantación de la Educación Básica en 1997, y en el Nuevo Modelo Educativo Nacional (Ministerio de Educación y Deportes, 2002), los cuales coinciden en proponer, como meta de la acción pedagógica formal y al mismo nivel de las competencias, cognitivas y lingüísticas, el desarrollo de competencias para la interacción e integración social y el equilibrio personal”.

En el Perú las relaciones tanto en las instituciones educativas como en las aulas, pueden promover un buen clima social-relacional o por el contrario pueden causar malestar, desconfianza y agresividad y en consecuencia promover un clima social negativo que puede inhibir el éxito académico.

Las relaciones que se desarrollan en las diversas instituciones educativas

cada vez están más sesgadas, puesto que la mayoría de los agentes educativos no se comunican adecuadamente, por lo tanto, el desarrollo de las relaciones interpersonales se va deteriorando. Es más, los líderes tampoco hacen algo para fomentar las relaciones interpersonales favorables dentro y fuera de la institución.

Las relaciones interpersonales, que se establecen entre los agentes educativos son tensas, lo cual genera en los docentes sentimientos de impotencia y angustia que se reflejan, a su vez, en sentimientos de apatía, desinterés y malestar en los estudiantes. Este mismo desinterés hace que los estudiantes participen poco en las actividades que se desarrollen en el aula y adopten, por el contrario, actitudes conformistas, apáticas, en el mejor de los casos, pues generalmente los comportamientos son destructivos.

Así mismo, en los agentes educativos de la institución educativa se observa deficiencias en las relaciones interpersonales, evidenciado por la poca participación, mínima comunicación, escasa empatía, inseguridad en la toma de decisiones, actitudes pasivas y agresivas, escasa iniciativa para realizar actividades, deficiente rol profesional, falta de asertividad.

Por tanto encontramos deficiencia en las relaciones interpersonales el cual constituye el problema principal, porque no permite la construcción de una convivencia institucional favorable, que debería ser propiciada por directivos, docentes y padres de familia de la institución educativa y reflejar un modelo dentro de la localidad, en base a la práctica de valores éticos y morales.

1.3. MANIFESTACIONES DE LA PROBLEMÁTICA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 40073

A través de las vivencias en el distrito de Santa Rita de Sigvas, específicamente en la I.E. 40073 del Nivel Primario en los agentes educativos se observa deficiencias en las relaciones interpersonales, evidenciado por la poca participación, mínima comunicación, escasa empatía, inseguridad en la toma de decisiones, actitudes pasivas y agresivas, escasa iniciativa para realizar actividades, deficiente rol profesional, falta de asertividad.

Prácticamente, podemos notar que las relaciones interpersonales entre los agentes educativos es superficial, se ciñe exclusivamente al trabajo programado, pero casi siempre en forma individual lo que impide el desarrollo de actividades.

Asimismo, la gestión y administración de la institución educativa se concentra más en un centralismo de la Dirección, porque la plana docente se enclaustra en sus actividades en el aula, tal modo de actuar fomenta y profundiza más la falta de cohesión y comunicación; que tiene como una de sus características la falta de oportunidades para que los docentes expresen con asertividad sus puntos de vista y propuestas. Las relaciones interpersonales son mínimas para garantizar el abordaje de proyectos, por lo que la misión y visión contenido en el PEI, son sólo enunciado que no se están alcanzando.

La primacía del subjetivismo individualista en el desempeño, hace que las relaciones interpersonales se desarrollen en torno a un focalismo

curricular, sin ampliar criterios. Por lo tanto, se requiere elaborar un programa de asertividad que permita mejorar las relaciones interpersonales entre los agentes educativos.

1.4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación está orientado desde un enfoque cuantitativo – cualitativo, de tipo propositivo, es decir, el objeto de estudio fue analizado usando técnicas cuantitativas para explicar fenómenos y luego se describió e interpretó los hechos encontrados en la realidad.

La población del presente estudio estará conformada por 18 docentes de la Institución Educativa.

La muestra fue representativa, porque fue definida en base a los datos proporcionados por el director de la Institución.

Durante el desarrollo de la investigación se utilizó la encuesta. Como instrumento se utilizó el cuestionario aplicado a los docentes, de los cuales se recabó la información necesaria para darnos cuenta de la álgida problemática de las relaciones interpersonales que afecta a esta Institución educativa.

Para la recolección de los datos previamente se coordinó con el director y los docentes a quienes se les dio a conocer los objetivos que se pretendían lograr para el mejoramiento de las relaciones interpersonales.

Luego, se procedió a aplicar el cuestionario a los docentes, el mismo que estuvo constituido por 10 ítems, para lo cual previamente se les informó

de los objetivos que se pretendían lograr, los cuales con su apoyo muy fácilmente, se logró recabar la información necesaria. El cuestionario tuvo una duración de 45 minutos de aplicación. Fue realizado el lunes 2 de agosto del 2014.

Los métodos utilizados para la recolección de datos fueron: el analítico, que nos permitió analizar la realidad problemática de las relaciones interpersonales, identificando las causas que lo propiciaron; el inductivo – deductivo, que nos ayudó a seguir una secuencia lógica en el análisis del problema de las relaciones interpersonales, ya que partimos de hechos observables para luego arribar a conclusiones. Así mismo se usó el método histórico para la evolución histórica del problema; el método abstracto para la interpretación de los resultados y el método estadístico para el procesamiento de los datos obtenidos respecto a las variables de estudio.

Concluido el trabajo de campo se procedió al tratamiento estadístico, para ello, se trabajó manualmente. Luego se procedió a realizar los cuadros y gráficos debidamente interpretados en base al marco teórico y operativo de la investigación.

Dichos resultados nos dieron a conocer la álgida problemática de las relaciones interpersonales, por lo tanto se hace necesario diseñar un programa de asertividad que coadyuve a mejorar las relaciones interpersonales.

CAPÍTULO II:

**MARCO TEÓRICO SOBRE UN
PROGRAMA DE ASERTIVIDAD Y
RELACIONES INTERPERSONALES**

CAPÍTULO II:
MARCO TEÓRICO SOBRE UN PROGRAMA DE ASERTIVIDAD Y
RELACIONES INTERPERSONALES

2.1. ANTECEDENTES

LEIVA, G. (2006) Programa de estrategias de trabajo en equipo para la optimización de las relaciones interpersonales de la I.E. Nro 86925 – CONTUMAZA(Tesis de grado, UNPRG).

En este trabajo descriptivo-propositivo afirma: que el “programa de estartegias de trabajo en equipo permite la optimización de las relaciones interpersonales de los docentes con los padres e familia en la I.E. Nro 82925 de Contumaza”. En buena cuenta este enunciado una verda aproxiamtiva que vale la pena rescatarlo como conocimiento previo en nuestro trabajo, pero hacemos una crítica constitutiva, precisamente el autor no enfatiza la fuente filosófica, ontológica y epistemológica de las contraddciones asociadas a la unidad y divrsidad en el campo social e institucional y los estilos y métodos de solución que no basta el trabajo en equipo, sino má allá como la sensibilización y concientización sobre la unidd y diferencias entre los actores sociales y las formas de solución, mediante los procesos de crítica y autocrítica, propuestas argumentadas.

MALAGON, A. (2003) Planificación institucional en Educación(monografía – bogotá) acota: “El liderago educacional, permite la integración coherente material y espiritual de todos los actores sociales en la institución Educativa moderna, sin este componente es posible que produzca el

resquebrajamiento de las relaciones interpersonales en la comunidad educativa”. Esta es una advertencia, pero no plantea la fuente de las controversias y las pautas metodológicas de su amortiguamiento, teniendo en cuenta que las diferencias a lado de unidad son realidades irrefutables, pero es peligroso para la institución educativa el predominio de las relaciones antagónicas, por eso la gestión educativa tiene que pugnar por el equilibrio entre la unidad y diversidad, para el desarrollo óptimo de la institución educativa.

HIDALGO, G. Y ABARCA, N.(1999). Comunicación interpersonal (Universidad Católica de Chile). “La comunicación interpersonal es la naturaleza humana que permite el desarrollo de las habilidades sociales en el proceso de interacción social de unidad y respeto de opiniones y puntos de vista de los interlocutores en torno a normas y principios comunes y cuando se alejan de los patrones comunes y se produce la ruptura de las relaciones que afecta a las personas e instituciones de diversos tipos y de rasgo”.

En este caso con todo grupo humano, comunidad e instituciones, la comunicación es el factor importante de la cohesión, unidad y equilibrio entre todos los componentes y dimensiones del sistema, que va condicionar el funcionamiento óptimo, caso contrario se encaminaría hacia el desequilibrio y anomalías, deajustes y disfunción institucional, lo cual no significa querer anular las diferencias que reyna en toda institución, más al contrario es concebir que el equilibrio con la diversidad se complementan mediante la crítica propositiva fundamentado.

HUAMÁN, O. (2010) . Estrategia de enseñanza de ciencias sociales en la educación secundaria. (Tesis de Grado Única). Nos da cuenta que: “El Proceso de enseñanza y aprendizaje que se concreta en sesiones de clase que es una totalidad sistémica de unidad pero al tiempo es inherente a situaciones del desorden, lo cual no significa anarquía, el proceso, porque no es lineal sino que está entrelazado enre el orden y desorden, donde este último representa el cambio y el primero es la acumulación de cococimiento”. Bajo esta premisa las divergencias que surge en una institución necesita solución por medios apropiados por ejmplo el diálogo, debate, discusiones, argumentaciones, para llegar a soluciones y resultados consensuados y compartidos que no afecte la estabilidad institucional por ende la calidad de servicios educativos que demanda la sociedad local y el país.

SANDER, B. (2004) Gestión educativa y calidad vida (artículo). “La administración dialógica... trata de explicar las múltiples contradicciones que caacterizan la existencia humana y la soceidad y sus organizaciones y que trata de imperar tanto al subjetivismo y al objetivismo en campo de gestión educativa, una postura integracionista, cuyo propósito es la transformación cualitativa de la institución educativa”.

Para el autor la gestión de recursos humanos en la insitución educativa se sustenta en el principio diálogo entre los actores educativos, para llegar a conclusiones compartidas o por convención que genera el equilibrio racional, sin dejar e lado las diferencias que es la fuente del dianmismo favorable que permite el desarrollo institucionol y desarrollo personal académica y profesional de los docentes.

2.2. BASE TEORICA CIENTÍFICA

2.2.1. Teoría de la Asertividad de Lázarus

La palabra asertivo proviene del Latin (asertus) y significa afirmar con certeza alguna cosa, y por lo tanto se considera que la persona asertiva es aquella que puede enunciar con certeza sus opiniones y deseos.

Nuestra vida de relación con otras personas suele generar a veces conflictos y diferencias. Las personas tenemos tres maneras de responder a estos conflictos: la lucha (agresión física o verbal), la huida (evitación o actitud pasiva) y la capacidad verbal para resolver problemas. A ésta última manera es a la que llamamos asertividad.

Se define asertividad como la habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás. Es decir, nos referimos a una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva.

El principio de la asertividad es el respeto profundo del yo, sólo al sentar tal respeto, podemos respetar a los demás.

"Mucha gente necesita aprender sus derechos personales, como expresar pensamientos, emociones y creencias en formas directas, honestas y apropiadas sin violar los derechos de cualquier otra persona. La esencia de la conducta asertiva puede ser reducida a cuatro patrones específicos: la capacidad de decir "no", la capacidad de pedir favores y hacer

requerimientos, la capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos, y la capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones" R. Lazarus (1983).

La falta de asertividad se da en las personas que tienen problemas a la hora de relacionarse. Debemos diferenciar entre conducta asertiva o socialmente hábil, pasiva y agresiva.

Conducta asertiva o socialmente hábil: Implica firmeza para utilizar los derechos, expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de un modo directo, honesto y apropiado sin violar los derechos de los demás. Es la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas. La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes, pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición. Año: 2004 minimización de las desfavorables.

Conducta pasiva: Transgresión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones

o al expresarlos de una manera autoderrotista, con disculpas, falta de confianza, de tal modo que los demás puedan hacerle caso. La no aserción muestra una falta de respeto hacia las propias necesidades. Su objetivo es el apaciguar a los demás y el evitar conflictos a toda costa. Comportarse de este modo en una situación puede dar como resultado una serie de consecuencias no deseables tanto para la persona que está comportándose de manera no asertiva como con la persona con la que está interactuando. La probabilidad de que la persona no asertiva satisfaga sus necesidades se encuentra reducida debido a la falta de comunicación o a la comunicación indirecta o incompleta. La persona que actúa así se puede sentir a menudo incomprendida, no tomada en cuenta y manipulada. Además, puede sentirse molesta respecto al resultado de la situación o volverse hostil o irritable hacia las otras personas, puede acabar por estallar. Hay un límite respecto a la cantidad de frustración que un individuo puede almacenar dentro de sí mismo.

Conducta agresiva: Defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas. La conducta agresiva en una situación puede expresarse de manera directa o indirecta. La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes. El componente no verbal puede incluir gestos hostiles o amenazantes. La agresión verbal indirecta incluye comentarios sarcásticos y rencorosos y murmuraciones. Las víctimas de las personas agresivas acaban, más tarde o más temprano, por sentir resentimiento y por evitarlas. El objetivo

habitual de la agresión es la dominación de las otras personas. La victoria se asegura por medio de la humillación y la degradación. Se trata en último término de que los demás se hagan más débiles y menos capaces de expresar y defender sus derechos y necesidades. La conducta agresiva es reflejo a menudo de una conducta ambiciosa, que intenta conseguir los objetivos a cualquier precio, incluso si eso supone transgredir las normas éticas y vulnerar los derechos de los demás. La conducta agresiva puede traer como resultado consecuencias favorables, como una expresión emocional satisfactoria, un sentimiento de poder y la consecución de los objetivos deseados. También pueden surgir sentimientos de culpa, las consecuencias a largo plazo de este tipo de conductas son siempre negativas.

Lazarus (1966) entiende la conducta asertiva como el cariz de la libertad emocional que se corresponde con la capacidad de luchar por los propios derechos. Lazarus por tanto asume en su concepción de asertividad una sola dimensión, la referida a uno mismo y la entiende como una capacidad para expresarse en ausencia de ansiedad.

La asertividad no es un “rasgo” de las personas. El individuo no es “asertivo” o “no asertivo”, sino que un individuo se comporta asertivo o no asertivamente en una variedad de situaciones.

Un sujeto puede desarrollar una conducta asertiva en una serie de situaciones mientras que en otras su conducta puede calificarse como no asertiva o agresiva. No obstante hay individuos cuya conducta en la gran mayoría de situaciones suele ser no asertiva y entonces se habla, no sin

cierta generalización de un individuo no asertivo. Con Alberti (1977) se dice que la asertividad:

1. Es una característica de la conducta, no de las personas.
2. Es una característica específica a la persona y a una situación, no universal.
3. Debe contemplarse en el contexto cultural del individuo, así como en términos de otras variables situacionales.
4. Está basada en la capacidad de un individuo de escoger libremente su acción.
5. Es una característica de la conducta socialmente efectiva, no dañina.

En un lugar de trabajo tenemos que dirigir nuestros esfuerzos en adquirir y mantener unas buenas habilidades sociales, unas relaciones con nuestro entorno laboral que aporten un valor añadido a nuestros conocimientos y comunicación asertiva que haga valer los derechos de cada uno de nosotros para ser tratados de manera justa, para ello debemos expresar de manera clara y específica lo que en realidad se quiere, piensa y siente.

Ante cualquier desacuerdo o solicitud poco razonable, es necesario expresar nuestra opinión en todo momento y preguntar el "por qué" debe hacerlo, ya que toda persona tiene derecho a recibir una explicación convincente. Es efectivo solucionar los problemas que nos incomodan exponiéndolos con respeto a aquellos que estén implicados, debemos manejar la timidez y el miedo en el trabajo venciendo la baja autoestima,

creyendo en las propias posibilidades y afrontando el miedo a arriesgarse a las consecuencias de las propias manifestaciones, de esta manera desciende la frustración y rompe con los bloqueos emocionales.

Una conducta asertiva facilita un flujo de información en los grupos de trabajo y potencia la creación de más de una solución a los posibles problemas laborales que vayan surgiendo, dichos problemas cuando surgen y son transmitidos de forma asertiva reciben diversas alternativas y puntos de vista permitiendo una resolución adecuada. Así, la asertividad puede ser considerada como una variable predictora de éxito en la marcha de las organizaciones.

2.2.2. Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo

También denominada “Escuela humanista de la administración”, desarrollada por el sociólogo australiano Elton Mayo y sus colaboradores entre 1927 y 1932 en Estados Unidos como consecuencia inmediata de los resultados obtenidos en el experimento de la planta HAWTHORNE de la Western Electric Company (donde los factores psicosociales influían en la productividad de la empresa).

Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la Teoría Clásica de la Administración que enfatizaba en la tarea y la estructura organizacional en la cual la tecnología y el método de trabajo eran las más importantes preocupaciones del administrador.

Entre las causas que motivaron el surgimiento de la Teoría de las Relaciones Humanas, podemos mencionar:

- ✓ La necesidad de humanizar y democratizar la administración.
- ✓ El desarrollo de las llamadas Ciencias Humanas.
- ✓ Las ideas de la “Filosofía Pragmática” de JOHN DEWEY y de la “Psicología Dinámica” de KARL LEWIN; fueron esenciales para el humanismo en la administración.
- ✓ Las conclusiones del experimento de HAWTHORNE; que fueron:
 - El comportamiento de las personas se ve fuertemente influido por el del grupo al que pertenece (comportamiento social de los trabajadores).
 - La motivación de los trabajadores no es estrictamente económica.
 - Existe el liderazgo en las organizaciones y muchas veces puede llegar a sustituir a la autoridad formal.
 - Junto a la autoridad formal existe la organización informal.

Aportes de Elton Mayo:

- a) Demostró que el aspecto psicológico es muy importante en las tareas administrativas.
- b) Demostró la importancia de la comunicación.
- c) Demostró la importancia que tienen los grupos informales de la empresa.

La Teoría de las Relaciones Humanas, considera a la organización como un sistema social condicionado por las relaciones entre sus trabajadores y enfatiza en los aspectos psicológicos y sociológicos del trabajador. Del mismo modo con esta teoría se reconoce la existencia de grupos y relaciones informales dentro de la organización formal.

Con la llegada de la teoría de las relaciones humanas surge una nueva visión al repertorio administrativo que está enfocado hacia la motivación, liderazgo comunicación, organización informal, dinámica de grupos, etc.

Trasladando los resultados de estos estudios a la escuela, se tiene que considerar los aspectos relativos a las actitudes y motivación de los agentes educativos, así como la dirección entre directivos y docentes.

Según Del Carpio (2005, p. 60) “las relaciones humanas en la institución laboral, son de vital importancia e influyen grandemente en la calidad de la acción laboral”.

Tomando como base los postulados de Elton Mayo la productividad a largo plazo de la escuela aumentará siempre y cuando exista una motivación del personal que no es estrictamente económica y que suele influir en el comportamiento social de los trabajadores. Esto nos lleva a considerar como factor fundamental en el éxito de las Instituciones Educativas a las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo para lo cual es necesario crear un clima institucional favorable donde las condiciones permitan a los miembros de la institución educativa realizar mejor sus propios objetivos encaminando sus esfuerzos al éxito.

Esta teoría es importante para el desarrollo de la investigación porque hace énfasis en las personas que trabajan o participan en las organizaciones, ya que según esta teoría la principal preocupación debe centrarse en el hombre y su grupo social, es decir, darle más importancia al aspecto psicológico y sociológico que al aspecto técnico y formal. Con esta teoría se pretende solucionar las deficientes relaciones interpersonales dentro y fuera de la institución, así mismo solucionar la inexistencia de normas de convivencia institucional, generando de esta manera un ambiente de armonía y buen clima institucional dentro y fuera de la institución.

2.3. BASE CONCEPTUAL

2.3.1. PROGRAMA DE ASERTIVIDAD

El programa se basa en la implicación del profesor guía como responsable, guía del grupo-clase. La asesoría, animación y asistencia técnica del orientador del plantel es fundamental en el diseño, la aplicación y la evaluación del programa.

2.3.1.1. Asertividad

Según Sánchez (2003) la asertividad es la "expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas".

Mientras Wikipedia, la asertividad es un modelo de relación interpersonal que consiste en conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a

los demás; tiene como premisa fundamental que toda persona posee derechos básicos o derechos asertivos. Como estrategia y estilo de comunicación, la asertividad se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la pasividad que consiste en permitir que terceros decidan por nosotros, o pasen por alto nuestras ideas, por otro lado tenemos la agresividad que se presenta cuando no somos capaces de ser objetivos y respetar las ideas de los demás. Suele definirse como un comportamiento comunicacional en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos. Es también una forma de expresión consciente, congruente, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia. Contar con un criterio propio dentro de la sociedad es indispensable para comunicarnos de una mejor manera.

El nivel de asertividad que una persona desarrolle puede ser determinante para alcanzar el éxito en la vida. La asertividad, como otras áreas de la vida, es un proceso dinámico en el cual realizamos ajustes constantemente.

Mientras la página de internet <http://www.psicologia-online.com/autoayuda/hhss/HHSS.htm> menciona, “ser asertivo no significa querer llevar siempre la razón, sino expresar nuestras opiniones y puntos de vista, sean estos correctos o no. Todos tenemos también derecho a equivocarnos”.

Ser asertivo es expresar nuestros puntos de vista respetando el de los demás. Hay quien considera que asertividad y habilidades sociales son términos sinónimos. Sin embargo, vamos a considerar que la asertividad es solo una parte de las habilidades sociales, aquella que reúne las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido.

La asertividad es entonces una estrategia de comunicación que se ubica como punto medio entre dos conductas opuestas: la agresividad y la noasertividad).

Los especialistas la definen como un comportamiento comunicacional maduro en el que el sujeto no agrede pero tampoco se somete a la voluntad de otras personas; en cambio, expresa sus convicciones y defiende sus derechos.

Esta estrategia comunicacional está vinculada a la alta autoestima, aunque también puede aprenderse como parte de un proceso de desarrollo emocional. La asertividad supone expresiones conscientes, directas, claras y equilibradas, con el objetivo de comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de atacar. Por eso, quien actúa desde la asertividad, lo hace a partir de la autoconfianza y no desde las emociones relacionadas con la ansiedad o el enojo, por ejemplo.

Entre los beneficios de la asertividad, cabe destacar que favorece la confianza en la capacidad expresiva, potencia la autoestima, genera bienestar emocional, mejora la imagen social, promueve el respeto de los demás y posibilita las negociaciones y el logro de aquellos objetivos que

dependen de la comunicación. La asertividad apela a distintas técnicas verbales, entre las que se encuentran el disco rayado (la repetición ecuaníme de una frase que expresa con claridad lo que deseamos de la otra persona), el banco de niebla (la búsqueda de algún punto limitado de verdad en el que uno puede estar de acuerdo con lo que el antagonista expresa), la asertividad positiva (expresiones de auténtico afecto y aprecio por otras personas) y la asertividad negativa (cuando se acepta una crítica mostrando la voluntad de corregir el error).

2.3.1.2. Causas de la falta de asertividad

La asertividad evoluciona, su raíz es la interacción y la experiencia a través de formación social de cada individuo, que debilitan o refuerzan tanto su confianza como su autoestima a lo largo de su existencia.

Desde la infancia definimos los rasgos que más adelante nos distinguirán de otros individuos, nuestro carácter, personalidad, ideales, creencias, miedos, defectos, todo esta mezcla de características están entrelazadas formando lo que se conoce como un ser humano, cada pensamiento de cualquier persona tiene un fundamento y se basa en todas estas características, la idea de ser o no ser capaz de algo también está fundamentado en ellas, por tanto la autoestima, la confianza y por ende la asertividad dependen de lo mismo.

La falta de asertividad, es parte de la decadencia o debilidad de las características básicas del carácter, pero también la falta de un ideal o meta, generan pérdida de autoestima y asertividad.

Si no tenemos bases como un ideal o una meta nuestro carácter es débil, pues estos alicientes abonan la confianza en nosotros para lograr los objetivos, o la para cumplir con nuestra ideología, generando una conducta asertiva respecto a nuestros propósitos; significa en si decir de frente y sin temor en que se cree y hacia donde se desea ir, sin que nadie más interfiera, esto es demostrar nuestros derechos como seres pensantes a través de la conducta asertiva.

Para Cardona (2016) en la página de internet <http://www.tumasteronline.com>, muchos son los factores que afectan la falta de asertividad, pero los más importantes son:

- Falta de carácter
- No tener metas ni objetivos
- Falta de confianza en nuestras habilidades
- Depender siempre de otros
- No tener fuerza para expresar nuestros derechos
- No aceptar que nos podemos equivocar
- Falta de creencias e ideologías
- Poca astucia para afrontar los retos.
- Ajustar nuestro carácter al de los demás, solo para ser aceptados

2.3.1.3. Estrategias para dar respuestas asertivas

Tener un buen concepto de sí mismo. Mucha gente no es asertiva porque carece de autoestima. Es importante recordarse a sí mismo que se es tan importante como los demás y tomar en serio las propias necesidades.

a) Planificar los mensajes. Conseguir que todos los hechos y puntos estén aclarados con antelación, confeccionando notas de referencia si la situación lo permite. Esto ahorra tiempo, produce confianza y puede disminuir la intimidación por parte de los demás.

b) Ser educado. Enfadarse provoca confusión en uno mismo y hace que los demás vean al individuo débil, histérico y con una baja credibilidad. Hay que recordar que se deben tomar en consideración los puntos de vista de los demás y comunicarles que se entiende su punto de vista. Negar o ser testarudo no suele funcionar a largo plazo. Es mejor guardar la calma y educada, pero firmemente, exponer la opinión propia.

c) Guardar las disculpas para cuando sean necesarias. No se debe pedir excusas, a menos que sea necesario hacerlo. Si se reservan las disculpas para cuando sean apropiadas, no se disminuirá ni su valor ni el propio, y los demás tomarán al individuo en serio para otros asuntos.

d) No arrinconar a los demás. El hecho de hacer esto habitualmente provocará cólera y resentimiento, lo cual siempre dificulta las relaciones. Si uno se quiere asegurar la cooperación de los demás, siempre se les debe proporcionar, cuando sea posible, una salida (con

suerte, la salida que uno desea) y se deben esbozar las consecuencias constructivas de tal alternativa para los demás y para uno mismo.

e) Nunca recurrir a las amenazas. Si se responde a cualquier injusticia con fuertes amenazas, la credibilidad y la cooperación que se pretenden desaparecerán. Una afirmación tranquila de los pasos que se está dispuesto a seguir es mucho más eficaz. También si se afirma que se seguirán una serie de pasos, hay que asegurarse de hacerlo, para que así las respuestas de uno sean tomadas en serio en el futuro.

f) Aceptar la derrota cuando sea necesario. La aserción comporta comprensión cuando las acciones subsiguientes no son constructivas, aceptando la derrota con elegancia, en buenos términos con el otro. Los malos sentimientos saldrán más tarde. Si se le ve aceptar situaciones cortésmente tras una discusión, la gente le respetará más. A nadie le gusta ser un mal perdedor.

2.3.1.4. No hay aserividad sin confianza y autoestima

La confianza y la autoestima son los factores más predominantes en la asertividad, es decir, si no hay confianza o autoestima no puede haber asertividad, puesto que para demostrar nuestros derechos a través de la conducta asertiva se necesita la confianza en nuestras propias creencias, habilidades y metas; así como respetarnos a nosotros mismo y creer que somos capaces de hacer lo que nos proponemos.

La confianza a su vez depende de nuestra formación social desde muy pequeños, se nos enseña a creer en algo, y se nos inculcan nuestros ideales y creencias, si desde la infancia aprendemos a confiar en

nosotros, la asertividad se ira reforzando con el tiempo, así como la autoestima.

Algo muy importante es saber aceptar los fracasos, crear una mentalidad asertiva es algo útil para reponerse de las perdidas y no perder la confianza sino mas bien aumentarla, ya que la conducta asertiva nos dice que tenemos el derecho a equivocarnos y a su vez a reponernos de los fracasos, al tener una mente abierta ante las aversiones reforzamos no solo la autoestima sino que la confianza con lo cual volvemos a creer en nosotros mismos.

Se debe inculcar gradual y sistemáticamente la confianza, la autoestima y la conducta asertiva en cada aspecto, no pasar nunca sobre nadie ni dejar que pasen sobre uno, decir si o no cuando se desee sin ser afectado por los demás, pensar claro y con fe en nuestro propio ser, respetando las ideas de los otros, pero siempre anteponiendo la convicción que de la mejor solución basada en el mutuo respeto de las partes.

2.3.2. RELACIONES INTERPERSONALES

Chalco, E; Benavente, C. (2002) las “relaciones interpersonales son las vinculaciones y relaciones directas que se van conformando en la vida real entre los individuos que piensan y sienten, son relaciones empíricas de hombres reales en su comunicación real”. (p.90)

Para Mendoza (2004: 3) “las Relaciones Humanas son todo contacto bio-psico-social que se da entre las personas, en cualquier campo, sea social, económico o político. Es el estudio del hombre, de sus conductas y motivaciones en todo tipo de interacciones con los demás, y que busca

consecuentemente, los caminos más adecuados que posibiliten su vida en relación y su propio perfeccionamiento”.

Las relaciones humanas son básicas para el desarrollo intelectual e individual de los seres humanos, pues gracias a ella se constituyen las sociedades tanto pequeñas como complejas es el caso de nuestras comunidades educativas.

Las instituciones educativas no están aisladas de la sociedad y son las que receptan las demandas sociales con mayor énfasis y de una manera constante. La doctrina de las relaciones humanas es una técnica social, que tiene como objetivo conseguir que una organización, no solo sea eficaz en lo técnico y económico, sino, al mismo tiempo, satisfactoria para los individuos y los grupos que la conforman.

2.3.2.1. Importancia de las relaciones interpersonales

Becerra (2004: 50) hace referencia a que las “relaciones interpersonales debe ser considerada de mucha importancia en las relaciones interpersonales, ya que está presente en cada momento de la vida, y la comunicación juega un papel importante porque permite transmitir mensajes envueltos en sentimientos emociones”.

Por lo tanto, las relaciones interpersonales, son importantes porque el mejoramiento de esta, es lo que permitirá nuestro crecimiento como especie y la explotación coherente y racional de la riqueza que nos ha sido otorgada para que utilicemos sin ser depredadores, así como el alimento espiritual, componente fundamental de nuestra identidad.

Groocock, (1993, p. 420), es “importante en las interacciones sentirse bien, conducirse naturalmente, de manera que también los demás participen con agrado y acepten nuestra compañía, evitando generar anticuerpos, antipatías, etc.

- Las relaciones interpersonales permite perfeccionarnos para lograr mantener el equilibrio personal o interindividual dentro y fuera de una institución.
- Permite superar el conformismo, la rutina, el aburrimiento y el aislamiento, logrando convicción, valoración de la escuela, de la riqueza interior y de la complejidad interpersonal.
- Contribuye en el éxito de las personas cuyas ocupaciones tienen que estar en continuo contacto social y mucho más en el campo laboral.
- Posibilita la comprensión de la necesidad de aprender a conocerse a sí mismo y a los demás.

Las relaciones interpersonales deben llevarse con profesionalismo. La capacidad de respuesta en la atención significa tener sensibilidad por las necesidades de los estudiantes; también significa flexibilidad, esto es tomar en cuenta la situación y condiciones de los alumnos; además en hacer un esfuerzo adicional por servir y hacer notar la personalización en el servicio. La cortesía, supone ser cordial, ser considerado con él y respetarlo como ser humano y ponerse en el lugar de la otra persona. Por último la accesibilidad, lo cual supone estar cerca, la facilidad para

acercarse al personal que atiende al público; y también es estar disponible cuando el público lo requiera”.

2.3.2.2. Objetivos de las relaciones interpersonales

Becerra (2004, p. 49) “contribuir a la interacción positiva y comprensión entre los seres humanos, orientándoles a una convivencia equilibrada, sin sumisión ni conformismo”.

- Reconocer las condiciones interna y externas que propician la interacción.
- Es necesario tomar en cuenta el mundo interno, subjetivo y personal de cada quien que debe ser reconocido y valorado en sí mismo y en el otro.
- Explicar y valorar el sentido de transferencia y el poder de comunicación en las relaciones interpersonales.
- Para lograrlo es necesario desarrollar la capacidad de entender y comprender, de dar y amar, utiliza el diálogo.
- Estructurar lineamientos para la operativización de métodos y técnicas orientadas al desarrollo armónico de las relaciones interpersonales.

2.3.2.3. La comunicación en las buenas relaciones interpersonales

Es vital la comunicación en las relaciones interpersonales porque la comunicación nos ofrece la comprensión de los sentimientos de los demás y de sus actuaciones, tal vez sin una persona posee problemas puede ofender a un amigo, pero si el amigo no comprende que tiene

problemas puede darse el caso que se disgusten fácilmente.

En nuestro diario vivir es vital comunicarnos con el prójimo con nuestras familias, vecinos y la comunidad. Hay personas que llegan a lugares y se les importa no saludar, si pasan por el medio de personas, pedir permiso, etc.

Según Silveira (2003: 121) “las relaciones pueden ser mejoradas a medida que cuidamos de nosotros mismo”.

Consortio de universidades. (2005) “la comunicación es el proceso por medio del cual las instituciones académicas difunden sus actividades, el conocimiento que producen y su opinión, después de evaluar los hechos trascendentales de la vida institucional, nacional e internacional”. (p. 39)

Las situaciones interpersonales, dadas sus consecuencias pragmáticas, se definen en su enfoque interaccional con cinco axiomas fundamentales:

a) Imposibilidad de no comunicar: La comunicación tiene relación directa con el comportamiento, no existe el no comportarse. Sonreír o mostrar seriedad, quedarse callado o hablar, moverse o quedarse inmóvil, todo es comportamiento. En situaciones interpersonales los comportamientos influyen sobre los demás, envían mensajes y éstos no pueden dejarse sin respuestas, pues siempre a través de un comportamiento particular hay comunicación.

b) Los niveles de contenido y relación de la comunicación: Desde una perspectiva interaccional y pragmática el aspecto relacional incluye al de contenido, porque este enfoque no se basa sólo en el intercambio de

información objetiva en sí sino en sus efectos pragmáticos en la relación, dando lugar a una meta comunicación.

c) Comunicación digital y analógica: Estos son los dos modos básicos de la comunicación humana. Lo analógico es cuando los objetos y eventos del mundo que nos rodean son expresados mediante una semejanza, la cual tiene una estructura similar al objeto representado. La digital, en cambio, el objeto o evento se expresa mediante signos arbitrarios, caso típico el lenguaje.

El contenido de una comunicación se transmite en forma digital, mientras que el aspecto relacional es de naturaleza analógica.

d) Puntuación de la secuencia de hechos: Esta es de importancia vital en las interacciones entre los seres humanos. La misma permite a los comunicantes establecer entre ellos patrones de intercambio que le permitirán organizar sus propios comportamientos y el de los demás. Este proceso se puede considerar una manera de relación de dependencia mutua y circular como si fuera una relación lineal en la que un organismo rige y otro es dirigido, así es que la puntuación va a depender de la naturaleza de la relación entre los participantes.

e) interacción simétrica y complementaria: Las relaciones interpersonales son variables y cambian de naturaleza con mucha rapidez. Todo intercambio comunicativo de este tipo da lugar a dos grupos de relación: simétrica y complementaria. Las primeras, son aquellas en las que sus integrantes intercambian un mismo tipo de comportamiento, se tiende a acentuar la igualdad con respecto a obligaciones, derechos y

responsabilidades. Las segundas, se basan en un máximo de diferencia entre los comportamientos de sus miembros y es frecuente entre padre e hijo, jefe y subalterno.

Desde la gestión se debe procurar tener en vigencia estos axiomas, evitando las distorsiones comunicacionales que pueden surgir cuando los mismos se violan.

La comunicaciónes sinónimo de conversar, relacionarse, tratarse; hacer a otro partícipe de lo que uno tiene lo que uno sabe; consultar con otro un asunto tomando su parecer, la comunicación, en la escuela es una interacción humana, sana y flexible que posibilita el éxito de su función misma: La educación. Para su efectividad depende de cuatro conductas:

- a. explicar claramente, transmitir información precisa;
- b. entender las demandas de los demás;
- c. empatizar con el equipo docente (ponerse en el lugar del otro);
- d. expresar sentimientos positivos, ser cálido y manejar con habilidad las situaciones.

En la comunicación es fundamental su fluidez, direccionalidad, su nivel explícito o implícito, la claridad de sus canales y de los mensajes producidos.

La negociación está inseparablemente ligada a una relación de intercambio y adaptación que surge de una acción instrumental de poder.

Existe una simbiosis entre comunicación y organización: Nada se puede comunicar adecuadamente si no se conoce la organización y, es imposible organizar, sino se atiende en forma simultánea al proceso de comunicación.

Consorcio de universidades. (2005) “la institución debe promover el desarrollo de un enfoque multicultural en la formación y generación de la identidad profesional de sus alumnos, que les permita desempeñarse con solvencia profesional en cualquier escenario”. (p. 39)

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

2.4.1. Autoestima

Según Manrique “Es el amor, la valoración que una persona tiene por sí misma e indica el grado de aceptación o rechazo que siente frente a su propia persona y experiencias que sobre nosotros mismos hemos ido recogiendo de nuestras vidas”. (p. 161)

2.4.2. Motivación

Para Solana (1993) la motivación es, en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía (p. 208)

2.4.3. Planificación

Almeyda (2004) “consiste en determinar los objetivos de la organización (que son los resultados finales que se quiere lograr), y de establecer los procedimientos que se han de seguir para lograr aquellos objetivos”. (p. 11)

2.4.4. Programación

Consiste en ordenar las actividades ordinarias y extraordinarias que deben realizar en la institución durante un período determinado. El programa viene a ser un conjunto determinado de actividades que tiene similares actividades y que requiere, por lo tanto, los mismos o parecidos recursos, tienden al logro de los mismos objetivos y metas; es decir, es la determinación de las áreas en que se gastará el dinero que se dispondrán.

2.4.5. Trabajo en equipo

Consiste en una división equitativa del trabajo donde se dan intercambios constructivos entre los participantes apuntando al logro de los objetivos comunes y resultados beneficiosos para ellos mismos y para los demás miembros del equipo.

CAPÍTULO III:

RESULTADOS Y PROPUESTA

CAPÍTULO III:

RESULTADOS Y PROPUESTA

3.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1.1. Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta

Cuadro N° 1

¿En la Institución Educativa existe poca participación de los agentes educativos en las actividades laborales?

Alternativas	F	%
a) Siempre	12	67
b) A veces	6	33
c) Nunca	0	0
Total	18	100

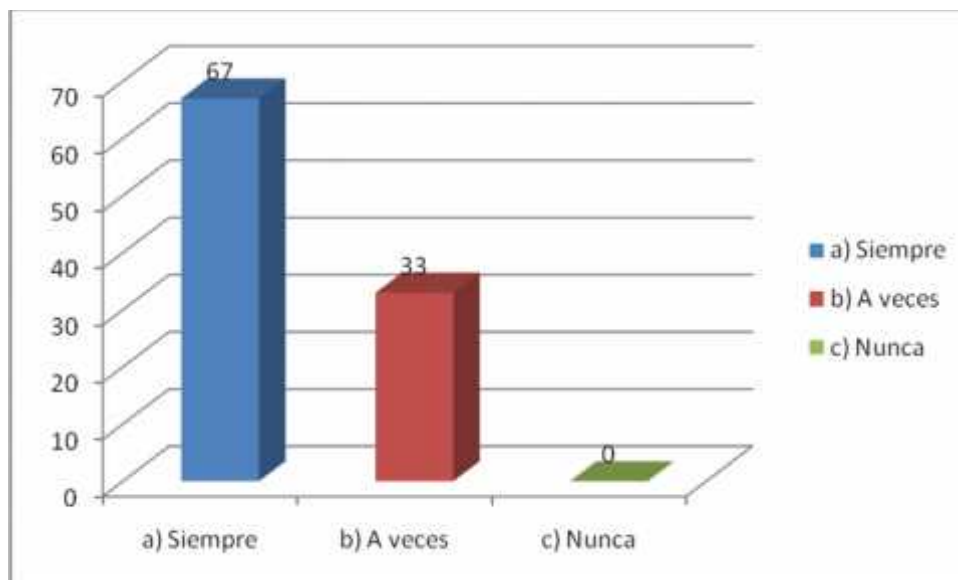
Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes.

De acuerdo a la investigación realizada se ha encontrado que un 67% respondieron siempre en la institución educativa existe poca participación de los agentes educativos en las actividades laborales; mientras que un 33% respondieron a veces.

Concluyendo podemos decir, la mayoría de los docentes respondieron siempre en la institución educativa existe poca participación de los agentes educativos en las actividades laborales.

Gráfico N° 1

¿En la Institución Educativa existe poca participación de los agentes educativos en las actividades laborales?



Cuadro Nº 2

**¿Considera Usted adecuada la comunicación que se emite en la
Institución?**

Alternativas	F	%
a) Siempre	0	0
b) A veces	0	0
c) Nunca	18	100
Total	18	100

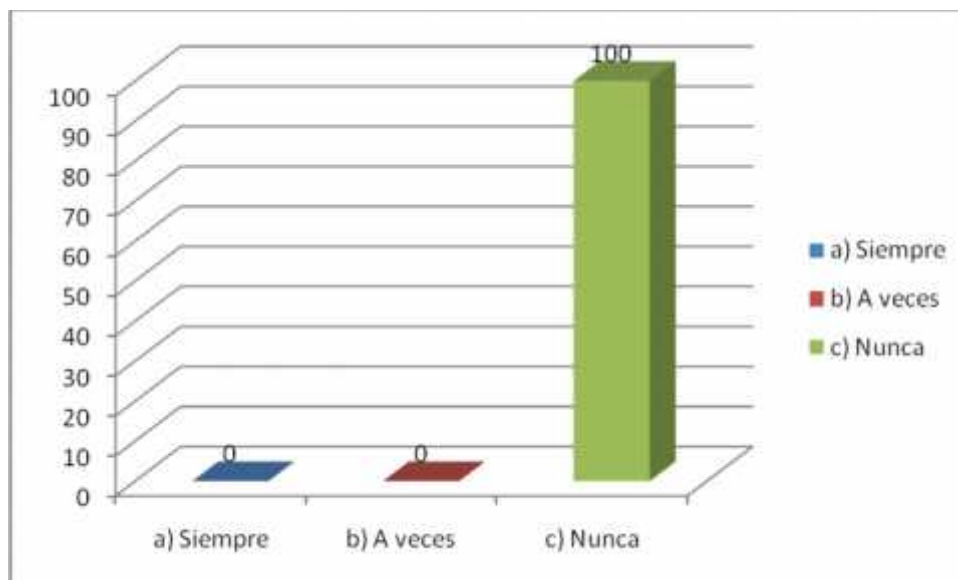
Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes.

De acuerdo a la investigación realizada se ha encontrado que un 100% de los docentes respondieron nunca considera adecuada la comunicación que se emite en la Institución.

Concluyendo podemos decir, todos los docentes respondieron nunca considera adecuada la comunicación que se emite en la Institución

Gráfico Nº 2

¿Considera Usted adecuada la comunicación que se emite en la Institución Educativa?



Cuadro Nº 3

¿Los docentes mantienen una adecuada empatía en la institución educativa?

Alternativas	F	%
a) Siempre	0	0
b) A veces	8	44
c) Nunca	10	56
Total	18	100

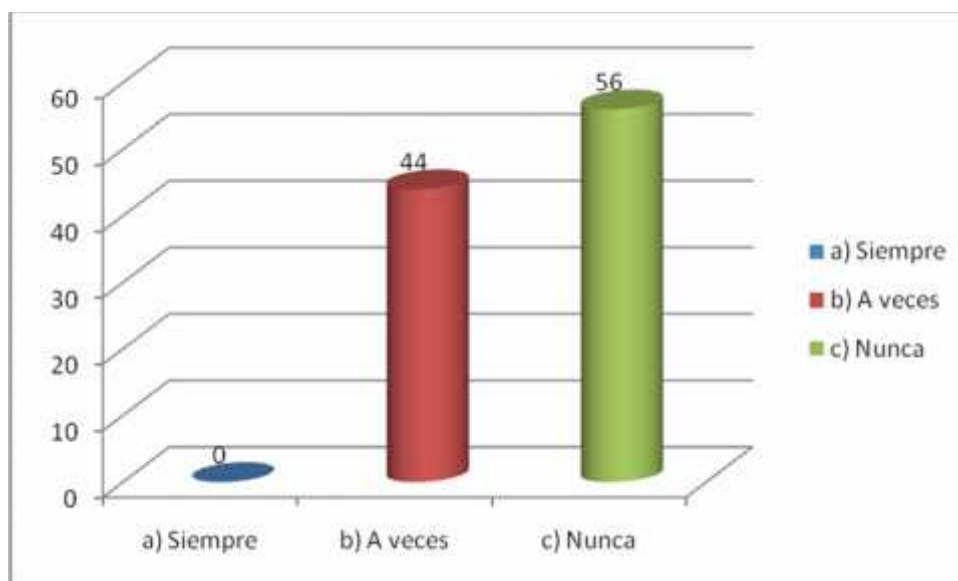
Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes.

De acuerdo a la investigación realizada se ha encontrado que un 56% de los docentes respondieron nunca mantienen una adecuada empatía en la institución educativa; seguido del 44% que respondieron a veces.

Concluyendo podemos decir, la mayoría de los docentes respondieron nunca los docentes mantienen una adecuada empatía en la institución educativa.

Gráfico N° 3

¿Los docentes mantienen una adecuada empatía en la institución educativa?



Cuadro N° 4

¿En la Institución Educativa existe inseguridad en la toma de decisiones?

Alternativas	F	%
a) Siempre	14	78
b) A veces	4	22
c) Nunca	0	0
Total	18	100

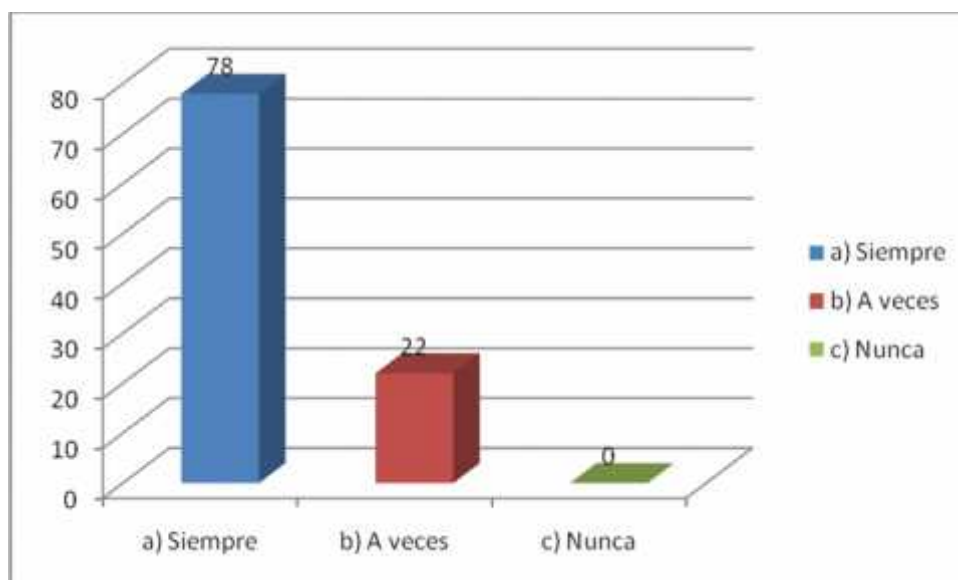
Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes.

De acuerdo a la investigación realizada se ha encontrado que un 78% de los docentes respondieron siempre en la institución educativa existe inseguridad en la toma de decisiones; seguido del 22% que respondieron a veces.

Concluyendo podemos decir, la mayoría de los docentes respondieron siempre en la institución educativa existe inseguridad en la toma de decisiones.

Gráfico N° 4

¿En la Institución Educativa existe inseguridad en la toma de decisiones?



Cuadro Nº 5

¿Los docentes muestran actitudes pasivas en la Institución Educativa?

Alternativas	F	%
a) Siempre	18	100
b) A veces	0	0
c) Nunca	0	0
Total	18	100

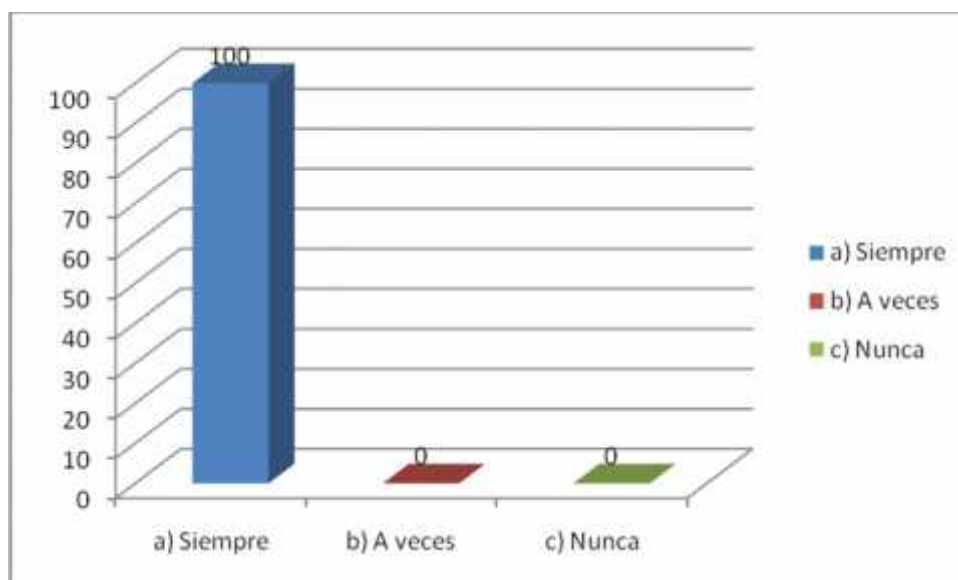
Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes.

De acuerdo a la investigación realizada se ha encontrado que un 100% de los docentes respondieron siempre los docentes muestran actitudes pasivas en la institución educativa.

Concluyendo podemos decir, la mayoría de los docentes respondieron siempre los docentes muestran actitudes pasivas en la Institución Educativa.

Gráfico N° 5

¿Los docentes muestran actitudes pasivas en la Institución Educativa?



Cuadro N° 6

¿Los docentes muestran actitudes agresivas en la Institución Educativa?

Alternativas	F	%
a) Siempre	3	17
b) A veces	15	83
c) Nunca	0	0
Total	18	100

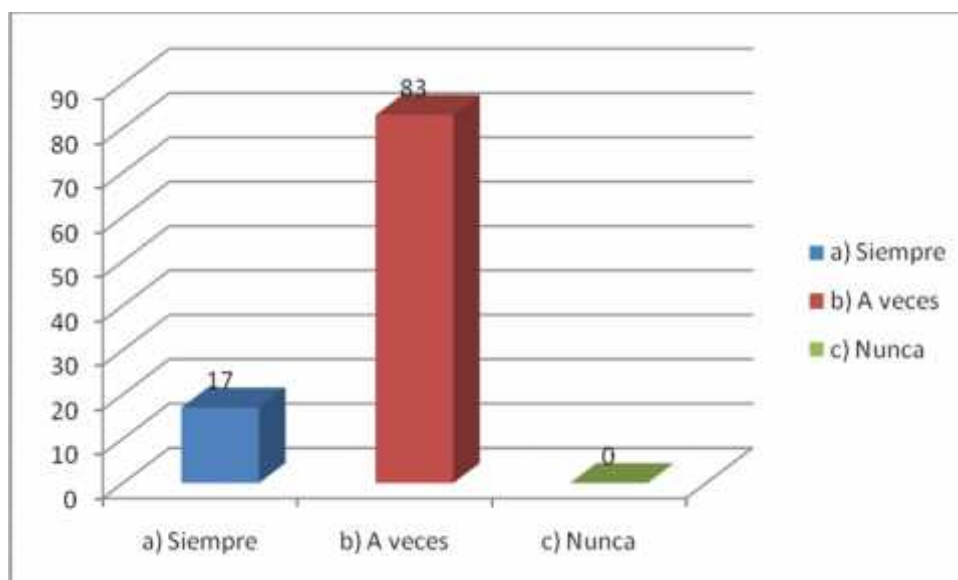
Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes.

De acuerdo a la investigación realizada se ha encontrado que un 83% de los docentes respondieron a veces los docentes muestran actitudes agresivas en la institución educativa; mientras que un 17% respondieron siempre.

Concluyendo podemos decir, la mayoría de los docentes respondieron siempre los docentes muestran actitudes agresivas en la Institución Educativa.

Gráfico Nº 6

¿Los docentes muestran actitudes agresivas en la Institución Educativa?



Cuadro Nº 7

¿Los docentes muestran escasa iniciativa para realizar actividades?

Alternativas	F	%
a) Siempre	8	44
b) A veces	10	56
c) Nunca	0	0
Total	18	100

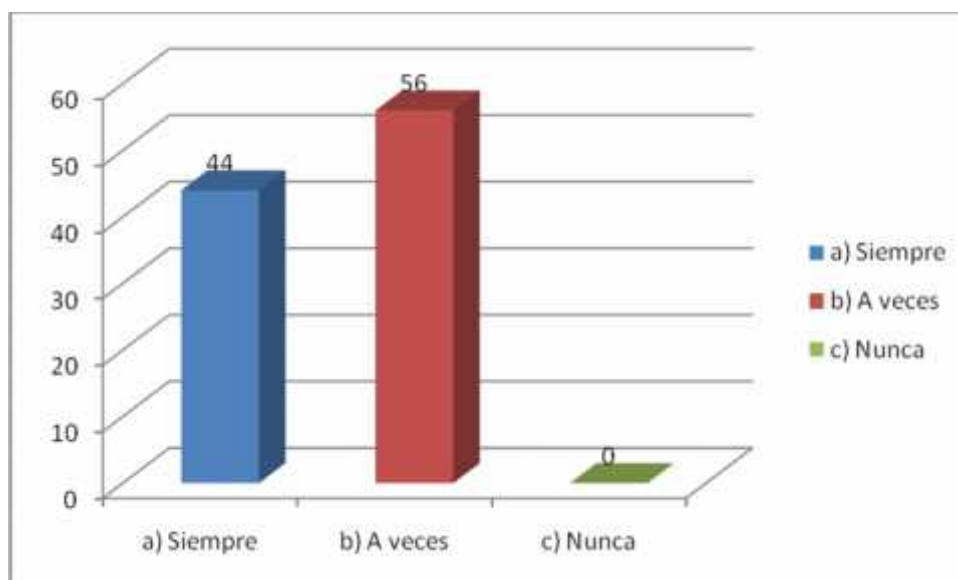
Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes.

De acuerdo a la investigación realizada se ha encontrado que un 56% de los docentes respondieron a veces los docentes muestran escasa iniciativa para realizar actividades; mientras que un 44% respondieron siempre.

Concluyendo podemos decir, la mayoría de los docentes respondieron a veces los docentes muestran escasa iniciativa para realizar actividades.

Gráfico Nº 7

¿Los docentes muestran escasa iniciativa para realizar actividades?



Cuadro Nº 8

¿Los docentes desempeñan eficientemente su rol profesional?

Alternativas	F	%
a) Siempre	0	0
b) A veces	18	100
c) Nunca	0	0
Total	18	100

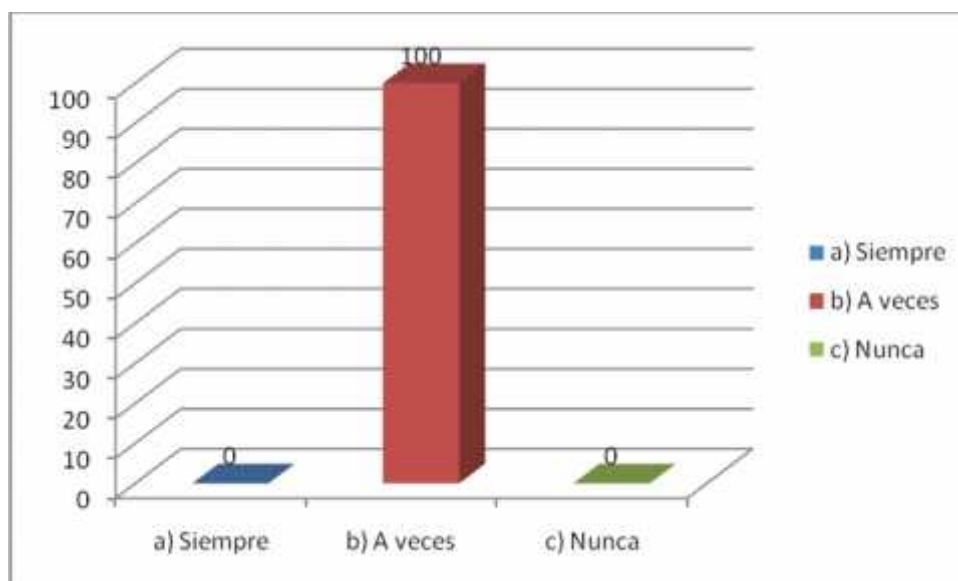
Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes.

De acuerdo a la investigación realizada se ha encontrado que un 100% de los docentes respondieron a veces los docentes desempeñan eficientemente su rol profesional.

Concluyendo podemos decir, todos los docentes respondieron a veces los docentes desempeñan eficientemente su rol profesional.

Gráfico Nº 8

¿Los docentes desempeñan eficientemente su rol profesional?



Cuadro Nº 9

¿Son asertivos los docentes en el dialogo con los demás?

Alternativas	F	%
a) Siempre	0	0
b) A veces	0	0
c) Nunca	18	100
Total	18	100

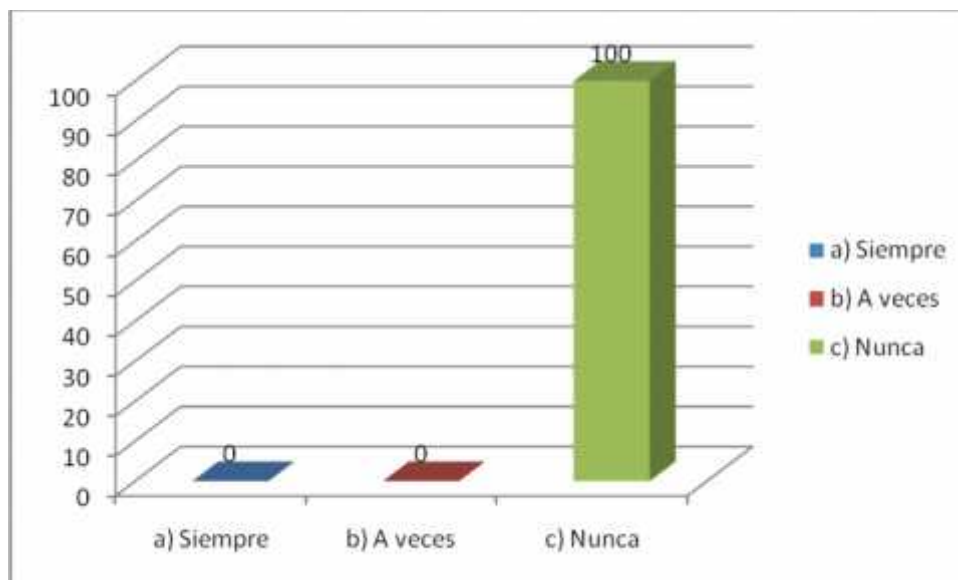
Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes.

De acuerdo a la investigación realizada se ha encontrado que un 100% de los docentes respondieron nunca son asertivos los docentes en el dialogo con los demás.

Concluyendo podemos decir, todos los docentes respondieron nunca son asertivos los docentes en el dialogo con los demás.

Gráfico Nº 9

¿Son asertivos los docentes en el dialogo con los demás?



Cuadro N° 10

¿En la Institución Educativa se observan deficiencias en las relaciones interpersonales entre docentes?

Alternativas	F	%
a) Siempre	18	100
b) A veces	0	0
c) Nunca	0	0
Total	18	100

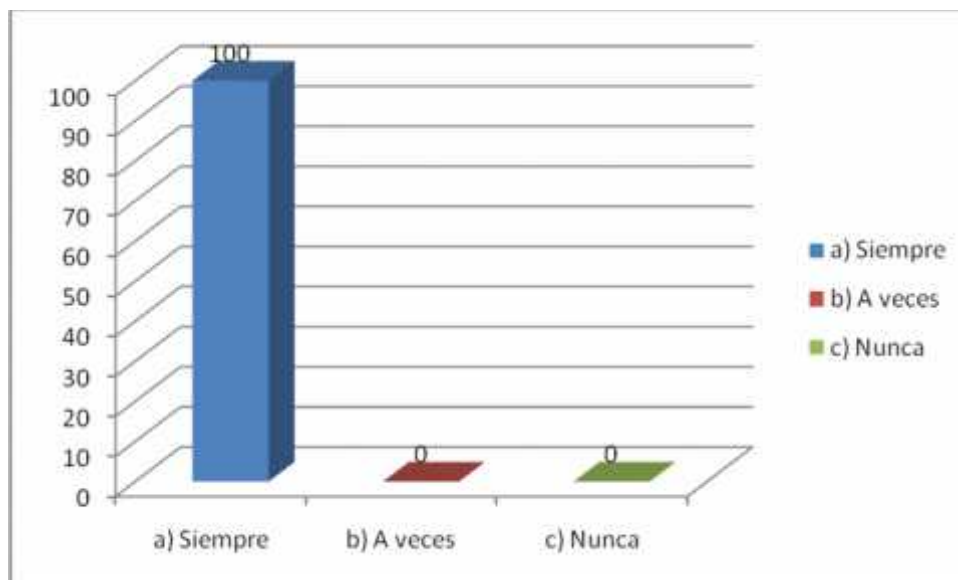
Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes.

De acuerdo a la investigación realizada se ha encontrado que un 100% de los docentes respondieron siempre en la Institución Educativa se observan deficiencias en las relaciones interpersonales entre docentes.

Concluyendo podemos decir, todos los docentes respondieron siempre en la institución educativa se observan deficiencias en las relaciones interpersonales entre docentes.

Gráfico N° 10

¿En la Institución Educativa se observan deficiencias en las relaciones interpersonales entre docentes?



3.2. PROPUESTA: Programa de asertividad para mejorar las relaciones interpersonales.

3.2.1. Introducción y síntesis de la problemática

A nivel mundial “en una sociedad cada vez más cambiante, acelerada y despersonalizada, el encuentro con el otro y, por extensión, el encuentro de uno mismo a través del otro no es tarea fácil.

Medina (1991, p. 32-36) “las relaciones humanas en la escuela son tensas, la autoridad atraviesa todos los espacios, la norma rompe la armonía de la convivencia y genera el roce permanente entre los actores de la trama educativa. El resentimiento va llenando la relación maestro-alumno, el primero subestima al segundo, lo enmudece, lo aniquila espiritual y físicamente, la autoridad del maestro, las notas y las sanciones, la expulsión de clase y la ofensa verbal genera conductas negativas en el joven”.

A través de las vivencias en el distrito de Santa Rita de Siguan, específicamente en la I.E. 40073 del Nivel Primario en los agentes educativos se observa deficiencias en las relaciones interpersonales, evidenciado por la poca participación, mínima comunicación, escasa empatía, inseguridad en la toma de decisiones, actitudes pasivas y agresivas, escasa iniciativa para realizar actividades, deficiente rol profesional, falta de asertividad

Prácticamente, podemos notar que las relaciones interpersonales entre los agentes educativos es superficial, se ciñe exclusivamente al trabajo

programado, pero casi siempre en forma individual lo que impide el desarrollo de actividades, por lo tanto se hace necesario elaborar y proponer un programa de asertividad que permita mejorar las relaciones interpersonales.

3.2.2. Objetivo de la propuesta

Mejorar las relaciones interpersonales a través del programa de asertividad.

3.2.3. Fundamentación

Para el desarrollo de la propuesta nos apoyaremos en la Teoría de la Asertividad de Lázarus, significa afirmar con certeza alguna cosa, y por lo tanto se considera que la persona asertiva es aquella que puede enunciar con certeza sus opiniones y deseos.

No olvidemos, la asertividad no es un “rasgo” de las personas. El individuo no es “asertivo” o “no asertivo”, sino que un individuo se comporta asertivo o no asertivamente en una variedad de situaciones.

Por otro lado tenemos, la Teoría de Relaciones Humanas de Elton Mayo, considera a la organización como un sistema social condicionado por las relaciones entre sus trabajadores y enfatiza en los aspectos psicológicos y sociológicos del trabajador. Del mismo modo con esta teoría se reconoce la existencia de grupos y relaciones informales dentro de la organización formal.

Son importantes estas teorías porque buscan mejorar las relaciones

interpersonales de la institución educativa.

3.2.4. Estructura o contenidos

Para mejorar las relaciones interpersonales se tendrá en cuenta la participación de los docentes y de diferentes especialistas, donde se trabaje equitativamente para lograr objetivos comunes y se ponga énfasis a la asertividad.

- Trabajo en equipo
- Phillips 6/6
- Tormenta de ideas o “Brainstorming”
- Solución creativa de un problema

3.2.5. Metodología

Los docentes participarán constantemente en las diferentes estrategias, donde podrán aportar y dar a conocer sus inquietudes.

Para la realización del programa de asertividad se trabajará con la participación de todos los docentes a través de trabajo en equipo, Philips 6/6, lluvia de ideas, solución creativa de problemas, ya que estos aspectos permitirán a los docentes intercambiar ideas, fortalecer el dialogo y mejorar las relaciones interpersonales.

De acuerdo a los objetivos y necesidades se utilizarán como estrategias lo siguiente:

3.2.5.1 Trabajo en equipo

Es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común. Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya un compañerismo.

El trabajo en equipo presenta diversas características importantes que se deben tomar en cuenta para llevar a cabo diversas actividades que exige el área a la que se pertenece.

- Se realizan actividades y funciones que se llevan a cabo por diferentes personas que buscan metas en común.
- Comparten responsabilidades los integrantes del equipo..
- Las actividades se deben hacer en forma coordinada.
- Planificación de tiempo, esfuerzo, actividades y metas.
- Canales de comunicación abiertos entre los integrantes del equipo y el resto de los compañeros laborales.
- El trabajo en equipo se basa en desarrollar las actividades con estrategias.
- Al interior del equipo de trabajo se debe fomentar la armonía, la solidaridad, la ayuda mutua para un mejor desempeño.

Objetivo

- Lograr la participación

- Fomentar la comunicación entre los docentes.

Temario

- Participación
- Comunicación entre los docentes.

Desarrollo

Todos los participantes forman equipos de de 3, los cuales dialogan sobre el tema propuesto, luego, extraen conclusiones hasta lograr la participación de todos.

3.2.5.2 Phillips 6/6

Consiste en que se divide al grupo en subgrupos de, como máximo, seis componentes que durante seis minutos discutirán para responder a una pregunta o resolver un problema o caso formulado por el moderador.

Objetivo: Esta técnica suele utilizarse de apoyo a otras técnicas de grupo cuando por alguna razón se necesite: promover rápidamente la participación de todo el grupo, obtener muchas opiniones en poco tiempo; **resolver un problema de forma creativa** y descubrir las divergencias existentes ante un tema concreto.

Temario:

Empatía

Desarrollo: Los grupos se reúnen en salas diferentes y cada uno de los integrantes expone su opinión durante un minuto. Un secretario

designado por el grupo tomará nota de las aportaciones, y en el último minuto, se realiza un resumen de opinión del subgrupo. Un portavoz de cada grupo expone en el aula común sus resultados, que una vez comparados con los del resto de los subgrupos serán sintetizados por el moderador y anotados en la pizarra. Si todavía quedasen puntos por tratar se repite el proceso hasta que se hayan trabajado todos los aspectos de los temas propuestos.

.3.2.5.3 Tormenta de ideas o “Brainstorming”

El brainstorming, tormenta o lluvia de ideas, es una técnica en la que los participantes expresan con absoluta libertad todo lo que se les ocurra a propósito de un tema o como solución a un problema. Sin ningún análisis ni filtro sobre su calidad, se anotan en la pizarra. Sólo al final, cuando se agotan la producción de ideas, se realiza una evaluación de las mismas.

Objetivo

- Fomentar la empatía entre los docentes.
- Fomentar la seguridad en la toma de decisiones.
- Desarrollar actitudes positivas.

Temario:

Seguridad en la toma de decisiones

Actitudes positivas

Desarrollo: Antes de comenzar la tormenta se expone el problema y se explican las reglas: las ideas se expresan con independencia de su calidad; no se valorará ninguna idea hasta que se diga la última frase; se

recomienda asociar libremente las ideas propias con las ya expuestas; cuantas más intervenciones, más posibilidades de encontrar posibilidades válidas; los turnos de palabra se concederán de manera indiscriminada.

Al final, tres o cuatro personas que no hayan participado en la fase de producción analizarán todas las ideas para valorar su utilidad en función del objetivo que se pretendía con el empleo de la técnica.

3.2.5.4 Solución creativa de un problema

Objetivo:

Fomentar la iniciativa para realizar actividades.

Fortalecer el rol profesional.

Fomentar la asertividad entre los docentes.

Temario:

Iniciativa para realizar actividades

Rol profesional

Asertividad.

Desarrollo:A continuación, expone el problema que los subgrupos deberán solucionar en unos diez minutos, se trata, en este punto, de que el grupo dé una solución que encontró.

El monitor explica que se trata de dar con una solución creativa a uno de los problemas propuestos lo cual debe llegar al consenso. Todos deben prestar mucha atención al proceso de discusión, pues al final tendrá que ser analizado en grupo.

3.2.6. Funcionamiento

- **Responsables:** Director y la responsable de la propuesta.

- **Áreas:** Administrativas y académicas

- **Actividades pasos específicos para proponer las bases**

Primeramente se coordinará con el Director, luego se coordinará con los docentes a fin de lograr la participación activa de todos los beneficiarios.

- **Fases: Definición del orden secuencial para realizar las actividades**

- La primera será una fase de motivación, sensibilización y concientización a los docentes sobre la importancia de la asertividad en las relaciones interpersonales.
- La segunda fase persigue la mejora de las relaciones interpersonales
- La tercera fase denominada aplicación del programa de asertividad para mejorar las relaciones interpersonales.
- Para dicho desarrollo se tendrá en cuenta:

La planificación en basa a las necesidades y expectativas de todos los docentes

Organización: Establecemos: Funciones estructura, cargos, métodos, procedimientos, sistemas.

Control: Acciones de supervisión, evaluación, verificación, orientación y retroalimentación.

- Calendario: Fechas inicio y término

Actividades	Responsable	Meses					Materiales	Tiempo
		1	2	3	4	5		
Trabajo en equipo Temario - Participación - Comunicación entre los docentes.	Investigadoras	X					- TV - Películas - Hojas bond - Lapiceros	3 horas
Phillips 6/6 Empatía	Investigadora		X				- Hojas bond - Lapiceros	3 horas
Tormenta de ideas o "Brainstorming" Seguridad en la toma de decisiones Actitudes positivas	Investigadoras			X			- Hojas bond - Lapiceros	3 horas
Solución creativa de un problema Iniciativa para realizar actividades Rol profesional Asertividad	Investigadoras				X		-Televisión - Películas	3 horas

- **Reporte del avance:** Seguimiento de las acciones de acuerdo al cronograma de acciones, (Al inicio y al final).

- **La periodicidad: Tiempo dispuesto para informar sobre los avances**

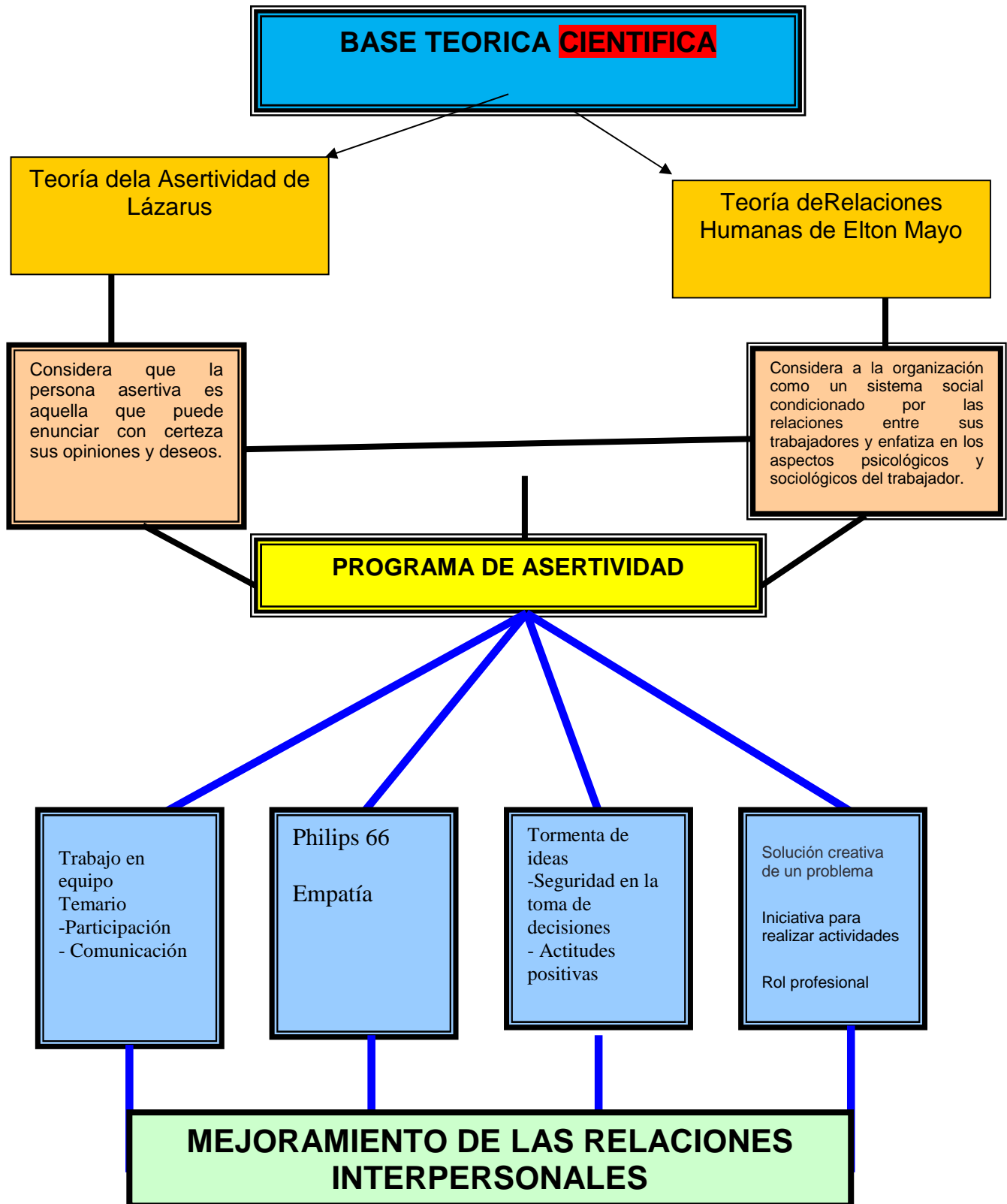
Cada actividad será desarrollada una vez a la semana, durante 3 horas.

- **Financiamiento:** Los gastos serán solventados con recursos propios de la investigadora.

3.2.7. Evaluación

Se evaluará de acuerdo al avance y desarrollo de las estrategias.

3.3. MODELO TEORICO



CONCLUSIONES

PRIMERA : Las causas que generan las deficientes relaciones interpersonales son la poca participación, mínima comunicación, escasa empatía, inseguridad en la toma de decisiones, actitudes pasivas y agresivas, escasa iniciativa para realizar actividades, deficiente rol profesional, falta de asertividad.

SEGUNDA : Con el programa de asertividad se mejorarán las relaciones interpersonales en los agentes educativos de la I.E. N° 40073, del distrito de Santa Rita de Siguan, Arequipa 2015.

TERCERA : Con la propuesta del programa de asertividad se mejorarán las relaciones interpersonales en los agentes educativos de la I.E. N° 40073, del distrito de Santa Rita de Siguan, Arequipa 2015.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directores aplicar el programa de asertividad expuestos en esta tesis, para que sean valorados y adaptados a los diferentes escenarios educativos.
2. El diseño del programa de asertividad debe servir como elemento motivador a otros educadores de las demás instituciones, para desarrollar nuevas propuestas y alternativas para mejorar las relaciones interpersonales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeyda, J. y Almeida, O. (2004). *Novedoso manual de administración y supervisión educativa*. Lima-Perú: Edigraber.
- Becerra, P. (2004). *Comunicación y relaciones humanas*. Arequipa: Universidad Católica Santa María.
- Consortio de universidades. (2005). *Gestión de la calidad para instituciones de educación superior. Proceso de autoevaluación y acreditación*. Lima-Perú: Taller de diseño.
- Chalco, E; Benavente, C. (2002). *Manual de prácticas*. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín.
- Del Carpio, J. (2005). *Hagamos un magisterio para el cambio*. Arequipa: Otto.
- Groock, J. (1993). *La cadena de la calidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Hernández, F. (1991) *Metodología de la Investigación*. México: Mac Graw Hill.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Maslow A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Díaz Santos.
- Manrique, L. *Desafíos de la Nueva Educación*.
- Medina, C. (1991). *Escuela y violencia: una reflexión desde la cotidianidad escolar*. Educación y Cultura.
- Solana, R. (1993). *Administración de Organizaciones*. Buenos Aires: Ediciones Interoceánicas S.A.

INTERNET

Cardona, J. <http://www.tumasteronline.com>. Extraído el 18 de octubre, 2015

Sánchez (2003). Síntomas de falta de asertividad.

http://www.csalto.net/ansiedad_social/s%C3%ADntomas_asertividad.htm

Extraído el 18 de enero, 2016

La asertividad. <http://www.psicologia-online.com/autoayuda/hhss/HHSS.htm>.

Extraído el 25 de enero del 2016.

Cabezas, D. http://www.down21.org/act_social/relaciones/main.htm

La Comunicación: Medio para la Integración. 9 al 13 de octubre de 2006-Lima-Perú.

http://intranet.comunidadandina.org/Documentos/Reuniones/DFinales/SG_ENC_EA_IV_INFORME.doc

Acosta, A. (2002). La violencia escolar demanda intervención en el centro escolar, entorno familiar y a nivel social.

www.primaria.profes.net/archivo2.asp?id_contenido=33499

Molina, N; Pérez, I. *El clima de relaciones interpersonales en el aula un caso de estudio*. http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512006000200010&lng=en&nrm=iso

ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES

Estimado colega:

A continuación encontrarás una serie de preguntas de las cuales deberás marcar con una (X) la alternativa que consideres conveniente. Te pedimos veracidad, para poder mejorar las relaciones interpersonales en la institución educativa.

1 ¿En la institución educativa existe poca participación de los agentes educativos en las actividades laborales?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

2 ¿Considera usted adecuada la comunicación que se emite en la institución educativa?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

3 ¿Los docentes mantienen una adecuada empatía en la institución educativa?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

4 ¿En la institución educativa existe inseguridad en la toma de decisiones?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

5 ¿Los docentes muestran actitudes pasivas en la institución educativa?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

6 ¿Los docentes muestran actitudes agresivas en la institución educativa?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

7 ¿Los docentes muestran escasa iniciativa para realizar actividades?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

8 ¿Los docentes desempeñan eficientemente su rol profesional?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

9 ¿Son asertivos los docentes en el dialogo con los demás?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

10 ¿En la institución educativa se observan deficiencias en las relaciones interpersonales entre docentes?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca